

## AGENDA ACCIÓN FORMATIVA



### 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA ACCIÓN FORMATIVA

<b>Título Acción Formativa:</b>	<b>LA GESTIÓN POR PROCESOS EN UNA ORGANIZACIÓN SOCIAL</b>
<b>Modalidad:</b>	<b>Aula Virtual.</b> Se facilitará un enlace para la conexión a todas las personas participantes.
<b>Número de horas:</b>	<b>12,</b> distribuidas en 3 días.
<b>Fechas:</b>	23/05/2022 (lunes), 25/05/2022 (miércoles) y 27/05/2022 (viernes)
<b>Horario:</b>	De10:30 a 12:30 y de 13:00 a 15:00 los tres días.
<b>Lugar:</b>	No procede. El curso es en modalidad de Aula Virtual
<b>Docente:</b>	José Luis Antolín.
<b>Enlace de conexión:</b>	Se facilitará a las personas inscritas.



### 2. OBJETIVOS DEL CURSO

1. Adquirir conocimientos relacionados con la gestión por procesos.
2. Adquirir los conceptos fundamentales que permitan desarrollar una gestión por procesos: mapa, ficha de proceso, formatos, procedimientos, indicadores, etc.
3. Aprender a definir los documentos básicos de la gestión por procesos: el Mapa de Procesos, fichas de proceso, procedimientos, diagramas de flujo, indicadores y estándares de calidad.



### 3. CONTENIDOS DE LA ACCIÓN FORMATIVA

CONTENIDOS DE LA ACCIÓN FORMATIVA	
<b>1. ASPECTOS INTRODUCTORIOS</b>	
1.1. Definición de gestión de una Organización.	
1.2. Estructura de gestión de una Organización.	
1.3. Predisposición al cambio y a la mejora continua.	
1.4. El ciclo de mejora continua.	
1.5. ¿Por qué es necesario tener un sistema de Gestión por Procesos?	
<b>2. LOS MODELOS DE GESTIÓN Y LOS PROCESOS</b>	
2.1. El Modelo de las Estrellas.	
<b>3. LOS COMPONENTES DE LA GESTIÓN POR PROCESOS</b>	
<b>3.1. Los procesos.</b>	
3.1.1. Definición de proceso.	
3.1.2. Diferencias entre proceso y procedimiento.	
3.1.3. Los elementos de un proceso.	
3.1.4. El sistema de gestión por procesos.	
3.1.5. Clasificación de los procesos.	
<b>3.2. El Mapa de Procesos.</b>	
3.2.1. Definición de Mapa de Procesos y ejemplos.	
3.2.2. Metodología para la definición del Mapa de Procesos.	
3.2.3. El Organigrama de la Organización.	
3.2.4. La gestión y documentación del Mapa de Procesos.	
<b>3.3. La ficha de procesos.</b>	
3.3.1. Definición de ficha de procesos.	
3.3.2. La ficha de procesos que integra diferentes Modelos de Calidad.	
<b>3.4. El procedimiento.</b>	
3.4.1. Definición de procedimiento.	
3.4.2. Estructura del procedimiento.	
<b>3.5. El diagrama de flujo.</b>	
3.5.1. Definición de diagrama de flujo.	
3.5.2. Símbolos para elaborar el diagrama de flujo.	
3.5.3. Criterios para elaborar el diagrama de flujo.	
<b>3.6. Los formatos o registros.</b>	
3.6.1. Definición de formato o registro.	

3.6.2. Criterios básicos para definir los formatos.

#### 4. MEDICIÓN Y MEJORA DE LOS PROCESOS

##### 4.1. Medición de indicadores y cuadro de mando.

- 4.1.1. Definición de indicador.
- 4.1.2. Conceptos relacionados con la medición de indicadores.
- 4.1.3. Tipos de indicadores.
- 4.1.4. Claves para la definición de los indicadores.
- 4.1.5. Claves para la gestión de los indicadores.
- 4.1.6. Características que hacen que un indicador sea adecuado.
- 4.1.7. El cuadro de mando integral.

##### 4.2. Las propuestas de mejora y sugerencias.

##### 4.3. Los grupos de mejora.

##### 4.4. Revisiones del Sistema de gestión y de los procesos.

##### 4.5. Auditorías internas.

##### 4.6. Auditorías externas.

#### 5. EJERCICIOS PRÁCTICOS.



#### 4. OBSERVACIONES

- **PRECIO: 156,00 € por persona.** El curso se puede bonificar a través de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (FUNDAE). En el caso de querer que Grupo Develop realice la gestión administrativa de la bonificación, el precio se incrementa en 15,50 € por persona, siendo el total de 171,60 €.
- **INSCRIPCIONES:**
  - **Martes 17 de mayo** para las personas que deseen bonificar el curso a través de los créditos formativos de Fundae.
  - **Jueves 19 de mayo** para las personas que no se vayan a bonificar.